

HUBUNGAN ANTARA STRES KERJA DENGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mencapai Derajat
Sarjana-S1 Bidang Psikologi dan Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Oleh:

PUTRI MARTHANINGRUM
NIM F 100 030 023

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masalah sekarang ini dalam era globalisasi dimana semakin majunya teknologi yang berkembang pesat di berbagai Negara, merupakan salah satu faktor yang menentukan kemajuan suatu bangsa. Selain adanya teknologi dan sumber daya alam yang ada faktor lain yang sangat menentukan dalam keberhasilan dan kemajuan suatu bangsa di masa yang akan datang yaitu sumber daya manusia sendiri, karena sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan suatu bangsa dimasa depan. Hal ini disebabkan pembangunan nasional Indonesia bertumpu pada tersedianya sumber daya manusia (SDM) maupun sumber daya alam (SDA) yang memadai baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas dicirikan oleh berbagai aspek seperti terampil, cakap, disiplin, sehat jasmani dan rohani, berdedikasi tinggi, memiliki kepribadian yang mantap dan semangat kebangsaan.

Setiap perusahaan yang mau memenangkan kompetisi di era globalisasi perlu menerapkan sistem manajemen yang tepat di dukung oleh sumber manusia yang berkualitas. Banyaknya kendala yang muncul pada saat ini seperti bolos kerja, adanya pemogokan kerja yang menuntut peningkatan kesejahteraan, karyawan yang tidak bergairah dalam bekerja akan sangat merugikan perusahaan. Perusahaan sebagai sarana tempat kerja harus dapat memahami dan memenuhi kebutuhan karyawan. Karyawan adalah asset utama perusahaan yang menjadi

perencanaan dan pelaku aktif dari setiap aktivitas perusahaan atau organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang dibawa ke dalam perusahaan atau organisasi. Karyawan bukan mesin, uang dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2000).

Kehandalan kerja karyawan sangat ditentukan oleh sikap mental dan motivasi kerja yang mengarahkan perilaku kerja untuk mencapai prestasi kerja yang diinginkan perusahaan. Prestasi kerja karyawan akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan. Prestasi kerja sangat berpengaruh dengan kesiapan kerja para karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pada konteks ini, kesiapan kerja mengandung arti bagaimana seorang karyawan menunjukkan cara kerjanya pada tugas-tugas tertentu. Kesiapan kerja selalu berpengaruh dengan kemampuan dan keinginan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu (Tenaga Kerja, 1997).

Prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang didasarkan atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Jika ketiga faktor itu semakin baik maka prestasi kerja akan semakin tinggi (Hasibuan, 2000). Prestasi kerja yang tinggi dari setiap karyawan merupakan hal yang sangat diinginkan oleh perusahaan. Semakin banyak karyawan yang berprestasi tinggi, maka kinerja dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan semakin meningkat sehingga perusahaan dapat bertahan dalam persaingan bisnisnya. Banyak cara yang biasa digunakan oleh

perusahaan untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi misalnya dengan meningkatkan sistem dan metode kerja, akan tetapi prestasi kerja tidak hanya bergantung pada sistem dan metode kerja saja. Prestasi kerja juga tidak dapat diraih hanya dengan peralatan canggih dan modal yang besar. Prestasi kerja yang tinggi sangat bergantung pada faktor manusia sebagai sumber daya yang melakukan pekerjaan tersebut. Faktor manusia merupakan faktor yang paling penting dibandingkan faktor – faktor yang lainnya (Mitchell, 1985).

Berbagai faktor yang mempengaruhi prestasi kerja diantaranya adalah kondisi dari perlengkapan kerja yang memenuhi syarat keamanan, keselamatan dan kesehatan kerja. Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal. Disamping dampaknya terhadap prestasi kerja, kondisi kerja fisik memiliki dampak terhadap kesehatan mental dan keselamatan kerja seorang tenaga kerja. Kondisi fisik kerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi fakta dan psikologi diri seseorang tenaga kerja.

Prestasi kerja seorang karyawan sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik. Seseorang yang memiliki kondisi fisik yang baik akan mempunyai daya yang tampak pada kegairahan bekerja pada tingkat produksi atau prestasi tertentu.

Pertumbuhan dan perkembangan suatu bangsa tidak akan bisa lepas dari peranan proses industrialisasi. Maju mundurnya suatu industri sangat didukung oleh peranan tenaga kerja. Dalam membangun tenaga kerja yang produktif, sehat dan berkualitas memerlukan manajemen yang baik, khususnya yang berkaitan dengan masalah kesehatan dan keselamatan kerja. Seiring dengan berkembangnya dunia industri, dunia kerja selalu dihadapkan pada tantangan-tantangan baru yang

harus bisa segera diatasi bila perusahaan ingin tetap eksis. Berbagai macam tantangan baru muncul seiring dengan berkembangnya zaman, namun masalah yang selalu berkaitan dan melekat dengan dunia kerja sejak awal dunia industri dimulai adalah timbulnya kecelakaan kerja.

Perusahaan sebagai salah satu tempat kerja harus dapat menciptakan kondisi lingkungan kerja yang aman dan nyaman, memenuhi standart kesehatan dan keselamatan. Karena hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kondisi fisik maupun psikis karyawan yang nantinya akan mempengaruhi cara kerjanya. Masalah perlindungan tenaga kerja akan semakin meningkat sejalan dengan meningkatnya industrialisasi dan teknologi. Kondisi kerja yang demikian akan memotivasi karyawan untuk bekerja dan meningkatkan prestasi kerja yang dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu beban tambahan bagi para pekerja. Faktor penerangan, kebisingan, suhu ruang kerja, debu, bahan kimia serta berbagai faktor lainnya perlu dikendalikan melalui penerapan norma keselamatan dan kesehatan sebaik-baiknya sehingga tidak berakibat buruk bagi para tenaga kerja. Lingkungan kerja yang sehat dan nyaman akan mendukung karyawan dalam bekerja, memberikan semangat kerja untuk mendapatkan prestasi kerja yang baik.

Ketika orang telah menjadi karyawan suatu perusahaan ataupun organisasi, mereka akan segera merasakan bagaimana kondisi perusahaan yang dipilihnya. Kondisi perusahaan yang ada akan ditanggapi oleh para karyawan perusahaan secara subyektif dalam perceptual mereka. Sebagai karyawan perusahaan merasakan sangat menyenangkan bekerja diperusahaan tempat ia bekerja, tetapi

ada juga sebagian dari mereka yang merasakan tidak senang bahkan membenci perusahaan tempat ia bekerja. Dikarenakan ketidakcocokan dengan jenis pekerjaan yang ditempatinya, banyaknya masalah yang dihadapi oleh karyawan, misalnya komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi yang kurang baik dan juga lingkungan kerja yang kurang kondusif (Yuwono, 2005).

Sebagai makhluk sosial, manusia perlu berhubungan dengan orang lain, memerlukan hubungan atas keberdayaan dan kemampuan yang dimilikinya. Manusia membutuhkan persetujuan dan dukungan atas perilaku dan hidupnya serta bergantung pada orang lain, saling berbagi dan bekerja sama untuk kelestarian hidupnya, untuk maju, dorongan semangat dan penjernihan arah dapat diperoleh dari orang lain (Hardjana, 2003).

Pada dasarnya manusia tidak dapat hidup sendiri, manusia hidup saling membutuhkan untuk memenuhi semua kebutuhannya. Dengan komunikasi yang baik, manusia dapat saling memberikan dorongan, semangat dan saling membangun dan mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Keefektifan dalam melakukan komunikasi interpersonal didalam melaksanakan tugas pekerjaan yang membutuhkan komunikasi tertentu oleh kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang ingin kita sampaikan, menciptakan kesan – kesan tertentu, atau mempengaruhi orang lain.

Salah satu jenis pekerjaan sangat membutuhkan seni menjalin hubungan dengan orang lain adalah karyawan pada sebuah perusahaan perkreditan. Para karyawan perkreditan hanya berfungsi semata serta pelayanan kurang prima terhadap konsumen dimana akan mempengaruhi perkembangan perkreditan. Oleh

karena itu untuk membangun kredibilitas dan reputasinya, perusahaan tersebut sangat bergantung pada para karyawan atau orang-orang yang mewakili perusahaan. Seorang karyawan perusahaan memiliki integritas tinggi, memberikan informasi tentang profil perusahaan kepada konsumen sehingga perusahaan perkreditan membutuhkan orang – orang yang profesional dibidangnya. Fungsi dan peran utama bidang pemasaran adalah mengkomunikasikan nilai suatu produk secara rutin dan berkesinambungan.

Sementara itu tanggung jawab eksekutif penjualan adalah memastikan bahwa produk yang telah dipersepsikan memiliki nilai yang tersedia pada saat dibutuhkan oleh konsumen. Tanggung jawab itu tentu saja untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk itu, pemahaman yang mendalam mengenai peran dan tanggung jawab para karyawan pemasaran menjadi penting jika dihubungkan dengan fungsi dan peran utama bidang pemasaran mulai dari kemampuan bersaing, kemampuan bidang penjualan sehari-hari, hingga pada kemampuan mengenali konsumen. Dengan demikian, melalui pemahaman peran dan fungsi ini dapat melahirkan strategi – strategi penjualan yang tepat dalam meningkatkan pasar sekaligus mencapai target secara menguntungkan (Kotler, 1996). Mengembangkan kesadaran masyarakat untuk masalah perkreditan tidak hanya melalui iklan, seminar dan sejenisnya, tetapi harus mempunyai hubungan langsung yang baik antara para karyawan dan konsumen. Sehingga dapat mengkomunikasikan hal – hal yang berkaitan dengan perkreditan secara benar dan tepat. Para karyawan harus dapat menggali kebutuhan nasabah dan manfaat yang diperoleh dari perkreditan tersebut.

Komunikasi interpersonal yang baik sangat diperlukan oleh para karyawan pemasaran guna melakukan pekerjaan pencarian nasabah. Hal ini penting karena komunikasi interpersonal yang baik akan mempermudah untuk mendapatkan tambahan informasi dalam mencapai karir dan keinginan yang hendak dicapai, karena bila individu memiliki komunikasi interpersonal yang baik dan terarah maka ia akan mampu bergabung didalam situasi tanpa adanya kesulitan. Dengan demikian dapat tercipta suasana yang harmonis dan hubungannya yang serasi antara individu dan individu dalam mempresentasikan sebuah produk atau polis. Selain itu komunikasi interpersonal yang baik akan menciptakan kedekatan antar pribadi satu dengan yang lainnya sehingga timbul keinginan saling membantu dan mendukung.

Perusahaan perkreditan rakyat sebagai perusahaan yang menawarkan pelayanan masyarakat, keberhasilan dalam bidang pemasaran sangat bergantung pada para karyawan. Para karyawan merupakan ujung tombak perusahaan untuk memperkenalkan suatu pelayanan yang lain kepada konsumen. Menurut Kotler (1996), pekerjaan para karyawan bukanlah pekerjaan yang mudah karena seorang para karyawan harus dapat bekerja sendiri, dengan jam kerja yang tidak teratur dan sering kali menjalankan tugas diluar kantor. Mereka ditantang pesaing untuk lebih agresif, statusnya yang seolah-olah rendah dari konsumen, sering kali tidak mempunyai wewenang untuk mengerjakan sesuatu yang seharusnya dikerjakan untuk memperoleh hasil dan kadang kala kehilangan pesanan yang besar walaupun mereka sudah bekerja untuk itu. Komunikasi interpersonal juga disebut suatu aktivitas yang dilakukan kedua belah pihak atau lebih yang membentuk

hubungan saling memberi dan menerima informasi sehingga ada usaha untuk dapat mempengaruhi satu dengan lainnya.

Anoraga dan Suyati (1995) berpendapat bahwa salah satu syarat untuk melaksanakan komunikasi interpersonal yang baik adalah adanya saling pengertian, sehingga apa yang dikomunikasikan dapat dimengerti dipikirkan dan akhirnya dilaksanakan. Apabila komunikasi tidak dapat berjalan dengan baik, maka semua rencana, instruksi, petunjuk maupun saran hanya akan tinggal di atas kertas. Dengan kata lain, pekerjaan akan menjadi simpang siur dan kacau balau sehingga tujuan yang di harapkan tidak tercapai.

Menurut Rakhmad (1998), pola – pola komunikasi interpersonal mempunyai efek yang berlainan pada hubungan interpersonal. Tidak benar anggapan orang bahwa makin sering orang melakukan komunikasi interpersonal dengan orang lain, maka makin baik hubungan mereka. Sesungguhnya yang menjadi persoalan bukanlah berapa kali komunikasi dilakukan, tetapi bagaimana komunikasi itu dilakukan. Bila antara seseorang dengan yang lainnya berkembang sikap curiga, makin sering seseorang berkomunikasi dengan yang lainnya, maka makin jauh jarak diantara mereka. Faktor-faktor yang menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik ialah hal-hal yang berhubungan dengan sikap percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka.

Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain, yang biasanya disampaikan dengan menggunakan bahasa verbal atau non verbal. Baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara verbal artinya komunikasi menggunakan bahasa secara lisan, misalnya

berbicara tanpa ada perantara orang lain atau terjadi secara langsung melalui media-media lain yang memungkinkan komunikan dan komunikator bertemu dan bertatap muka secara langsung. Komunikasi tidak langsung artinya komunikasi dengan melalui perantara orang atau melalui media lainnya (melalui radio, telepon dan alat-alat lain).

Kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi tidak sama pada setiap para karyawan atau sales dan tidak semua para karyawan atau sales mampu berkomunikasi dengan baik. Kurangnya kemampuan dalam menjalin hubungan antar individu dapat disebabkan oleh stres pekerjaan, dikarenakan adanya harapan dan keinginan yang tidak tercapai, sehingga mempengaruhi kondisi fisik dan psikis tekanan darah meningkat yang dapat menimbulkan ketegangan saat berkomunikasi dan sulit berkonsentrasi.

Salah satu masalah paling serius yang menimpa para pekerja perusahaan adalah masalah stres. Menurut Ray (dalam Pace & Fales, 2005) kepustakaan mengenai stres yang berkaitan dengan pekerjaan secara ajeg menunjukkan bahwa stres menimbulkan pengaruh yang merusak dan berbahaya bagi kesehatan jasmani dan rohani karyawan dalam pekerjaan. Pace dan Fales (2005) mengatakan perilaku komunikasi interpersonal sesama individu telah lama dianggap sebagai antesenden dan konsekuensi keadaan yang penuh dengan stres. Dengan kata lain, cara orang berinteraksi atau berkomunikasi boleh jadi menimbulkan stres pada diri mereka dan orang lain, dan stres boleh jadi mempengaruhi cara orang berhubungan satu dengan yang lainnya.

Akibat kurangnya ketrampilan untuk saling mempengaruhi dalam berkomunikasi dan kurang menguasai konsep atau materi apa-apa saja yang ingin disampaikan dalam pencarian nasabah, hal tersebut dapat menimbulkan ekspresi dari perasaan para karyawan yang bentuknya bermacam – macam. Ada yang tetap tinggal di perusahaan dan berusaha sekuat tenaga untuk bekerja di perusahaan tersebut, ada yang ogah – ogahan dalam bekerja, ada juga yang pasrah apa adanya saja.

Permasalahan ini antara lain disebabkan karena imbalan yang mereka dapati sangat terbatas atau kurang memuaskan, dan tekanan untuk mencapai target pada perusahaan dalam pekerjaan, sehingga menimbulkan stres kerja yang mengakibatkan terjadinya ketegangan, emosi meningkat maupun kejenuhan kerja. Apabila seorang karyawan mengalami gejala stres secara otomatis akan mempengaruhi komunikasi yang menghambat penyampaian informasi kepada konsumen. Karena komunikasi interpersonal yang dipengaruhi stres dalam bekerja juga merupakan respon terhadap stres, seperti yang dijelaskan Heaney dan Ryn (dalam Pace & Fales 2005), sasaran perubahannya mungkin terhadap sikap dan perilaku individu yang tertekan dan saling berinteraksi, sehingga mempengaruhi perilaku, dan komunikasi yang buruk atas tugas, kebijakan dan prioritas dari perusahaan.

Setiap para karyawan memiliki kendali atas perasaan mereka dan bagaimana mereka menyikapi dengan batas-batas logisnya dalam berkomunikasi sesama konsumen atau nasabah. Seperti halnya didalam menjalani pedekatan, seorang para karyawan dapat mengalami hubungan yang kurang harmonis

terhadap konsumen atau nasabah, dengan kata lain adanya ketidak mampuan untuk mempengaruhi nasabah, hal ini dapat menciptakan kegagalan untuk pencapaian target. Terjadinya stres pada para karyawan didalam menjalani pekerjaannya akan dapat menimbulkan masalah komunikasi diantara para karyawan dan nasabah, sehingga berpengaruh pada imbalan dan target yang mereka dapat dari perusahaan.

Marshall dkk (dalam Novianti, 2004) mengatakan bahwa imbalan jasa atau gaji tidak sesuai dengan prestasi atau volume kerja dapat dipersepsi oleh karyawan sebagai faktor lain seperti, kondisi fisik yang kurang baik, penyampaian pesan yang tidak jelas dan menimbulkan hubungan yang tidak baik dilingkungan. Apabila seorang para karyawan mengalami faktor-faktor yang tersebutkan diatas, maka akan sulit berkonsentrasi sehingga mempengaruhi cara berkomunikasi dalam menyampaikan informasi dan pesan kepada konsumen.

Stres dimulai dengan suatu persepsi terhadap beberapa informasi yang ditangkap oleh satu atau kelima indra kita. Begitu otak kita menerima informasi, hampir secara bersamaan akan muncul respon emosional, yang biasanya diekspresikan dalam bentuk rasa marah atau takut. Apabila dibiarkan, emosi tersebut akan menimbulkan rasa letih, sikap menutup diri, dan kemungkinan depresi sehingga menimbulkan stres pada pekerjaan (Jones dan Publishers, 1994). Apabila individu telah mengalami kondisi-kondisi tersebut, maka kecenderungan untuk menutup diri dan berdiam diri sangat besar, sehingga proses untuk menyampaikan pesan dan informasi kepada orang akan terhambat dikarenakan faktor-faktor tersebut.

B. Permasalahan Penelitian

Mengingat pentingnya persepsi tentang interaksi antar satu dengan yang lainnya di lingkungan pekerjaan dikaitkan terhadap stres kerja, maka saya sebagai penulis merasa terdorong untuk menelitinya.

1. Sejauh manakah pengaruh stres kerja mengakibatkan komunikasi interpersonal.
2. Seberapa besar komunikasi interpersonal mempengaruhi prestasi kerja karyawan pada Bank Perkreditan Rakyat di Pati.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan permasalahan penelitian tersebut di atas serta mengingat sangat pentingnya untuk mengetahui pengaruh antara stres kerja terhadap komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap prestasi kerja karyawan, maka penelitian ini mempunyai tujuan-tujuan yang sama dengan rumusan-rumusan permasalahan di atas. Tujuan-tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut di bawah ini:

1. Mengetahui sejauh manakah hubungan stres kerja dengan komunikasi interpersonal.
2. Mengetahui seberapa besar hubungan komunikasi interpersonal dengan prestasi kerja karyawan pada Bank Perkreditan Rakyat di Pati.
3. Mengetahui tingkat stres kerja, komunikasi interpersonal, dan prestasi kerja.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa dapat memberikan manfaat untuk dijadikan sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi bidang psikologi khususnya pada bidang psikologi industri serta dapat menjadi bahan masukan organisasi mengenai hubungan stres kerja terhadap komunikasi interpersonal dan dampak terhadap prestasi kerja karyawan guna untuk mendapatkan suatu kenyamanan bekerja di sebuah organisasi atau perusahaan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini sendiri diharapkan dapat juga menjadi kerangka acuan serta dapat menambah pengetahuan kepada para pekerja atau pun para karyawan-karyawan mengenai cara melakukan berkomunikasi interpersonal dengan baik dalam bekerja agar di dalam pekerjaannya tidak ada permasalahan yang dapat mempengaruhi interaksi antara individu satu dan yang lainnya agar tidak menutup diri dengan orang lain serta menutup diri dengan lingkungan yang dapat menimbulkan stres kerja serta dapat mempengaruhi prestasi di dalam pekerjaan.